

ABSTRAK

PO Djoko Kendil Putra merupakan perusahaan penyedia jasa layanan transportasi bus pariwisata. Terdapat beberapa keluhan oleh penumpang seperti waktu penjemputan ditempat telat, kru bus tidak ramah, dan petugas tiba-tiba meminta tarif tambahan ditengah perjalanan, sehingga penumpang merasa tidak puas dan tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu, metode *Service Quality* yang digunakan untuk mengetahui GAP antara persepsi dengan ekspektasi penumpang. Metode IPA yang digunakan untuk mengetahui item layanan apa yang harus dilakukan perbaikan. Metode QFD digunakan untuk membuat usulan perbaikan dari item layanan yang dijadikan prioritas perbaikan. Hasil GAP terbesar *Item* layanan kebersihan fasilitas toilet yang terjaga memiliki GAP bernilai -2,32. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan. Metode IPA 5 item menjadi prioritas perbaikan yaitu kebersihan fasilitas toilet yang terjaga, terdapat poster pengaduan, ketepatan waktu penjemputan, ketetapan harga sewa, dan menyediakan kebutuhan penumpang. Terdapat 9 respon teknik pada metode QFD dan dipilih 5 berdasarkan diagram pareto yaitu evaluasi kinerja, pengolahan dan pemeliharaan, komunikatif dengan penumpang, pelatihan dan motivasi karyawan, memberikan kebutuhan penumpang sesuai apa yang diinginkan.

Kata Kunci : Kepuasan penumpang, *Service Quality*, IPA, QFD.

ABSTRACT

PO Djoko Kendil Putra is a company providing tourist bus transportation services. There were several complaints from passengers, such as late pick-up times, unfriendly bus crews, and officers suddenly asking for additional fares in the middle of the journey, so that passengers felt dissatisfied and uncomfortable with the services provided. The method used in the research is the Service Quality method which is used to determine the GAP between passengers' perceptions and expectations. The IPA method is used to find out what service items need to be repaired. The QFD method is used to make improvement proposals for service items that are prioritized for improvement. The largest GAP results. The cleanliness service item for toilet facilities that are maintained has a GAP of -2.32. These results indicate that the service satisfaction received is lower than expected. IPA Method item 5 is a priority for improvement, namely maintaining the cleanliness of toilet facilities, having complaint posters, on time pick-up, fixing rental prices, and providing for passengers' needs. There are 9 response techniques in the QFD method and 5 were selected based on the Pareto diagram, namely performance evaluation, processing and maintenance, communicative with passengers, employee training and motivation, providing passenger needs according to what they want.

Keywords: Passenger satisfaction, Service Quality, IPA, QFD.